

# WienTourismus

DESTINATIONSMARKETING & -MANAGEMENT-ORGANISATION FÜR WIEN



ÜBERBLICK DER AUFGABEN UND TÄTIGKEITEN DES WIENTOURISMUS SOWIE DER  
WIRTSCHAFTLICHEN BEDEUTUNG DER VISITOR ECONOMY FÜR WIEN

**W I E N**

# Inhaltsverzeichnis

- 1 **Der WienTourismus im Überblick.....3**
- 1.1 Marketing und Service ohne Profitabsicht ..... 3
- 1.2 An der Spitze: Präsident, Tourismuskommission und -direktor ..... 3
- 1.3 Finanzierung des WienTourismus ..... 3
- 2 **Die Wiener Tourismusindustrie und ihre wirtschaftliche Bedeutung ..... 4**
- 2.1 Visitor Economy Strategie: Mehrwert für die Stadt ..... 5
- 2.2 Was Umfragen und Statistiken über den „Durchschnittsgast“ erzählen ..... 6
- 2.3 Vom Luxushotel bis zur einfachen Pension: 71.000 Betten ..... 6
- 2.4 Meetings, Kongresse, Incentives ..... 6
- 3 **Die Abteilungen des WienTourismus ..... 7**
- 3.1 Destinationsmanagement: Strategische Entwicklung der Destination ..... 7
- 3.2 Brand Management: Weltweiter Auftritt der Destination ..... 8
- 3.3 Medienhaus: Mediales Wien-Erlebnis von der Kuratierung bis zur Medienarbeit ..... 9
- 3.4 B2B Management ..... 10
- 3.5 Corporate Public Relations: Die Institution im Licht der Öffentlichkeit ..... 11
- 3.6 Kaufmännische Services: Organisatorisches Rückgrat des WienTourismus ..... 12

## 1 Der WienTourismus im Überblick

Der WienTourismus (offiziell „Wiener Tourismusverband“) ist die Destinationsmarketing- und -managementorganisation der Stadt Wien. Zu den Aufgaben des 1955 gegründeten Verbandes zählt, die touristischen Interessen der Stadt zu vertreten, die Destination Wien weltweit zu bewerben, Freizeit- und Tagungsgäste mit Informationen und Services zu unterstützen, bei tourismusrelevanten Maßnahmen der Stadtverwaltung mitzuwirken sowie die Bewohner:innen der Stadt über die Tourismusbranche und ihre wirtschaftliche, kulturelle und soziale Bedeutung zu informieren und deren Verständnis dafür zu fördern.

### 1.1 MARKETING UND SERVICE OHNE PROFITABSICHT

Im Destinationsmarketing richtet sich der WienTourismus an jene Zielgruppen, die den größten Beitrag zur Erreichung der in der Visitor Economy Strategie definierten Ziele leisten. Er arbeitet eng mit Reiseveranstaltern und Gate Keepern (Luxussegment) zusammen, pflegt Kontakte zu internationalen Leitmedien, unterstützt die Tagungsindustrie bei der Planung und Vorbereitung von Meetings oder Incentives in Wien und bietet dem internationalen Reisepublikum Informations- und Hotelbuchungsservices. Der Hauptfokus der Marketingaktivitäten wird 2023 auf 13 Märkte (Deutschland, Österreich, Schweiz, Großbritannien, Spanien, Frankreich, Italien sowie USA, Kanada, arabische Länder, China, Japan und Südkorea) gelegt. Darüber hinaus werden Kooperationen in den Bereichen Air- sowie Rail-Service-Development vorangetrieben, auch außerhalb der genannten Märkte, um die Anbindung Wiens an den internationalen Bahn- und Flugverkehr weiter zu stärken. Die Gäste in Wien betreut der WienTourismus in seiner zentralen Tourist-Info hinter der Staatsoper, beim Welcome-Point am Flughafen Wien sowie mit vier mobilen Tourist-Infos. Darüber hinaus engagiert sich der WienTourismus intensiv im Destinationsmanagement, um die Stadt gemeinsam mit Stakeholdern aus verschiedenen Bereichen im Sinne der Gäste wie der Bewohner:innen weiterzuentwickeln.

### 1.2 AN DER SPITZE: PRÄSIDENT, TOURISMUSKOMMISSION UND -DIREKTOR

Seit 19. Juni 2018 ist Wiens Stadtrat für Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke Peter Hanke Präsident des WienTourismus, als Geschäftsführer (Tourismusdirektor) fungiert seit September 2007 Norbert Kettner. Die Präsidentin/der Präsident wird jeweils von der Stadtregierung nominiert, die Geschäftsführerin/ der Geschäftsführer von der [Tourismuskommission](#) (dem Aufsichtsratsgremium) auf Vorschlag der Präsidentin/des Präsidenten bestellt. Die Tourismuskommission besteht aus der Präsidentin/dem Präsidenten, zwei Vizepräsident:innen und 15 weiteren – größtenteils von der Stadtverwaltung bestimmten – Mitgliedern. Sie ist für das Budget und andere grundsätzliche Angelegenheiten zuständig.

### 1.3 FINANZIERUNG DES WIEN TOURISMUS

2023 beträgt das Gesamtbudget 31,8 Millionen Euro. Vor der Pandemie machte der Anteil der Ortstaxe, die laut Wiener Tourismusförderungsgesetz 3,2% des Netto-Zimmerpreises beträgt, 85%

des Gesamtbudgets aus. Nach dem Ausbleiben der Ortstaxe aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde mit der Stadt Wien ein Förderungsübereinkommen in der Höhe von 22 Millionen Euro abgeschlossen. Diese Finanzierung der Stadt Wien beträgt nach Indexierung nach VPI für das Jahr 2023 23,5 Millionen Euro, dies sind rund 73,9% des Gesamtbudgets. Der Rest des Budgets stammt von der Wirtschaftskammer Wien, aus Sonderförderungen sowie aus eigenen Einnahmen des Verbandes.

## 2 Die Wiener Tourismusindustrie und ihre wirtschaftliche Bedeutung

Die Corona-Krise hat im gesamten weltweiten Tourismus Spuren hinterlassen, Städte waren dabei stärker betroffen als ländliche Regionen. Bedingt durch einen hohen Internationalisierungsgrad sowie Geschäfts-, Kongress- und Kulturtourismus waren Städte bis zum Beginn der Krise Triebfedern des weltweiten Tourismus und verzeichneten höheres Wachstum als andere Bereiche. Dieselben Faktoren sind mitverantwortlich für die allmähliche Reaktivierung nach der Krise.

In den 20 Jahren vor Beginn der Pandemie wuchsen die Nächtigungen in Wien mehr als dreimal so stark (129%) wie im Rest von Österreich (34%). Auch im internationalen Vergleich zählte Wien vor der Covid-19-Pandemie zu den erfolgreichsten Städtetourismus-Destinationen Europas: Im jährlichen Benchmarking-Report von „European Cities Marketing“ landete die Region „Greater Vienna“ (Stadt Wien plus Umlandgemeinden) jahrelang unter den Top 10 Städten in Europa. 2019 konnte sie rund 18,6 Millionen Übernachtungen verzeichnen. 2019 erzielte Wien allein im Kerngebiet innerhalb der Stadtgrenzen rund 17,6 Millionen Nächtigungen, davon rund 83 % von ausländischen Gästen, bei 7,9 Millionen Ankünften. Der dadurch generierte Netto-Nächtigungsumsatz der Wiener Hotellerie überschritt 2019 erstmals die Marke von einer Milliarde Euro (1,02 Mrd.).

Für das Jahr 2022 zeigt sich – nach Einbrüchen 2020 und 2021 – ein deutliches Bild der Erholung: Wien verzeichnete von Jänner bis Dezember 2022 bereits wieder 13,2 Millionen Gästenächtigungen, was ein Plus von 164% zu 2021 (mit nur 5 Millionen Gästenächtigungen) darstellt und drei Viertel (75%) des Vorkrisenvolumens aus 2019 entspricht. 2022 betrug der Netto-Nächtigungsumsatz in den Wiener Beherbergungsbetrieben 884,3 Millionen Euro, was ein Plus von 189,4% zu 2021 bedeutet und dem bisherigen Rekordjahr 2019 nur noch um 13,4% hinterherhinkt.

Laut Wirtschaftsforschung sorgt der Tourismus im Wiener Kerngebiet üblicherweise für eine jährliche Wertschöpfung von 4,7 Milliarden Euro (direkte und indirekte Effekte, Berichtsjahr 2018), was einem Beitrag von 4,8% zu Wiens Bruttoregionalprodukt entspricht und rund ein Fünftel der touristischen Wertschöpfung von ganz Österreich ausmacht. Zusätzlich zu den 4,7 Milliarden Euro Wertschöpfung direkt in Wien bringt Tourismus in Wien auch dem restlichen Österreich (ohne Wien) 900 Millionen Euro an Wertschöpfung. Der Tourismus in Wien liegt also – sowohl was die

direkte und indirekte Bruttowertschöpfung, aber auch die Tourismusausgaben (7,2 Milliarden Euro in Wien) betrifft – im Bundesländervergleich an 2. Stelle hinter Tirol (und vor Salzburg).

Tourismus ist insgesamt gesprochen ein Jobmotor für Wien: Dem Tourismus-Satellitenkonto von Statistik Austria und WIFO zufolge ist jeder 9. Vollzeit-Arbeitsplatz in Wien mit der Tourismus- und Freizeitwirtschaft verbunden. In guten Zeiten steht die Branche für 103.300 Vollzeit-Arbeitsplätze (Berichtsjahr 2018).

Die laufende, repräsentative Untersuchung des WienTourismus zur Tourismusgesinnung der Wiener:innen zeigt: Die Bevölkerung steht hinter dem Tourismus – 9 von 10 Wiener:innen finden den Tourismus positiv für Wien (über 3.600 Befragte im Jahr 2022).

Die Gäste Wiens (Kerngebiet) stammen aus allen Teilen der Welt. 2019 kamen 83% der Nächtigungen aus dem Ausland, wobei 59% des Gesamtvolumens aus dem europäischen Ausland generiert wurden, 13% aus Asien und 9% aus Amerika (größtenteils USA). Mit März 2020 verlagerte sich das Nächtigungsaufkommen größtenteils auf die Nahmärkte, der Jahresverlauf 2022 war bereits von der schrittweisen Rückkehr der Fernmärkte, insbesondere der USA gekennzeichnet. Die wichtigsten Herkunftsmärkte im Vorkrisenjahr 2019 und 2022 waren gemessen an den Gesamtnächtigungen:

#	2019		2022	
1	Deutschland	19%	Österreich	21%
2	Österreich	17%	Deutschland	20%
3	USA	6%	USA	6%
4	Italien	5%	Italien	5%
5	Großbritannien	4%	Großbritannien	4%
6	Spanien	4%	Spanien	3%
7	China	3%	Frankreich, Monaco	3%
8	Frankreich	3%	Rumänien	3%
9	Russland	3%	Israel	3%
10	Schweiz	3%	Polen	2%

Quellen: MA 6 – Rechnungs- und Abgabewesen, MA23 - Dezernat Statistik, ECM Benchmarking Report, TSA – Statistik Austria, WIFO

## 2.1 VISITOR ECONOMY STRATEGIE: MEHRWERT FÜR DIE STADT

Im Herbst 2019 präsentierte der WienTourismus seine [Visitor Economy Strategie](#). Unter dem Motto „Shaping Vienna“ definiert sie das Phänomen Reisen und dessen Wirkungen auf die Destination völlig neu und zielt auf eine nachhaltige Entwicklung und ein Ausbalancieren der Bedürfnisse von Einheimischen und Besucher:innen ab. Im Vordergrund steht der Mehrwert für die Stadt, ihre Bewohner:innen und Unternehmen. Diese grundsätzliche strategische Ausrichtung hat nach wie vor Gültigkeit, die gesteckten Ziele wurden vor dem Hintergrund der Corona-Krise

an die neuen Bedürfnisse und Rahmenbedingungen angepasst. Dabei geht es besonders um wirtschaftliche, ökologische und soziale Nachhaltigkeit und um Resilienz, also die Krisenfestigkeit und Lernfähigkeit der Destination.

## 2.2 WAS UMFRAGEN UND STATISTIKEN ÜBER DEN „DURCHSCHNITTSGAST“ ERZÄHLEN

Laut [Gästabefragung 2018/2019](#) (rund 4.000 Befragte) ist der typische Wien-Gast 46,3 Jahre alt, angestellt, gebildet, kommt mit dem Flugzeug und reist vorrangig zu zweit. Knapp die Hälfte der Gäste (46%) sind Erstbesucher:innen, ein Drittel (30%) war schon mindestens einmal in Wien und rund ein Viertel (24%) zählt zu Stammgästen. 74% der Besucher:innen geben Sehenswürdigkeiten und Kultur als Entscheidungsgrund für die Destination an. Für ihre Anreise wählen 45% der Gäste das Flugzeug und 21% das Auto, 23% benützen die Bahn und 8% den Autobus. Eine kleine Anzahl von Gästen benützt andere Verkehrsmittel – vom Wohnmobil über die Jacht bis zum Fahrrad. Was unternehmen die Gäste in Wien? An erster Stelle steht die Besichtigung von Sehenswürdigkeiten, gefolgt vom Stadtspaziergang, dem Essen im Restaurant, dem Besuch von Museen und Ausstellungen und dem Aufenthalt im Kaffeehaus.

## 2.3 VOM LUXUSHOTEL BIS ZUR EINFACHEN PENSION: 71.000 BETTEN

Wien bietet eine große Vielfalt an Übernachtungsmöglichkeiten: von Palästen – das Palais Württemberg wurde zum \*\*\*\*\*S Hotel Imperial, das Palais des Erzherzogs Leopold Salvator ist heute das \*\*\*\* Austria Trend Hotel Schloss Wilhelminenberg – bis zu den Häusern internationaler Hotelketten wie The Ritz-Carlton, Park Hyatt, InterContinental, Hilton, Kempinski, Marriott, Le Méridien, Radisson, Renaissance, Mercure, Holiday Inn oder NH, und von österreichischen Hotelketten wie Austria Trend Hotels bis hin zu Familienunternehmen wie \*\*\*\*\*S Hotel Sacher, \*\*\*\* Hotel Stefanie oder \*\*\*\*Altstadt Vienna. Von den insgesamt rund 71.000 Betten in 398 Hotels und Pensionen (inklusive der nur im Sommer geöffneten Saisonhotels) sind mehr als die Hälfte (59%) in der Luxus- bzw. gehobenen Kategorie (Vier- und Fünf-Stern) zu finden. Im Jahr 2022 betrug die durchschnittliche Aufenthaltsdauer 2,39 Nächte (2019: 2,2 Nächte), die Bettenauslastung rund 61% (2019: rund 62%), was einer Zimmerauslastung von rund 79% (2019: rund 80%) entspricht. Vor der Coronakrise wies Wien bundesweit die höchste Bettenauslastung aus und näherte sich diesem Wert 2022 bereits wieder in großen Schritten an.

## 2.4 MEETINGS, KONGRESSE, INCENTIVES

Kongresse, Firmentagungen und Incentives sind ein wichtiger Teil des Wiener Tourismusgeschäfts: Im langjährigen Durchschnitt entfiel jede achte Nächtigung auf diesen Bereich. In der [Wiener Tagungsbilanz 2021](#) sank die Zahl der Veranstaltungen von 5.490 – dem bisherigen Rekordwert aus dem Jahr 2019 – auf 1.788. Die Anzahl an Teilnehmer:innen an diesen Tagungen betrug 2021 rund 140.000, deren Nächtigungen rund 284.000 (2019 wurden 1,6 Millionen Nächtigungen gezählt). Die Meeting-Industrie ist üblicherweise die wichtigste Einnahmequelle für Wiens Visitor Economy. Teilnehmer:innen an Kongressen bringen deutlich höhere Einnahmen als

Freizeit-Tourist:innen: Der klassische Kongressgast gibt am Tag mit durchschnittlich 541 Euro rund doppelt so viel aus wie der Durchschnitt aller Wien-Gäste mit 276 Euro (Wert 2019 vor Coronakrise). Die ausgezeichnete Tagungsinfrastruktur, hoher Servicestandard der Kongressdienstleister (auf Tagungen spezialisierte Reisebüros, Caterer, Dolmetscher:innen etc.) sowie die kulturelle Attraktivität der Stadt tragen dazu bei, dass Wien bei internationalen Kongressen und Tagungen weltweit zu den Top-Destinationen gehört.

Die Statistiken der beiden maßgeblichen Organisationen, ICCA (International Congress and Convention Association) und UIA (Union of International Associations), zeigen Wien unter allen Städten der Welt regelmäßig auf Spitzenplätzen. Der aktuellen Statistik der ICCA zufolge erreichte Wien als Destination für internationale Kongresse 2021 mit 92 durchgeführten Kongressen (vor Ort, hybrid und virtuell) den 1. Platz weltweit vor Lissabon, Athen, Barcelona, Singapur und Madrid. Im aktuellen UIA-Kongress-Ranking zum Jahr 2021 belegt Wien weltweit den vierten Platz (195 durchgeführte Tagungen). Angeführt wird die Städte-Liste von Brüssel (319), gefolgt von Seoul (263) und Tokio (256). Nach Wien folgen in den Top-Ten Paris (149), Singapur (115), London (101), Lissabon (94), Genf (87) und Montreal ex aequo mit Barcelona (65).

### 3 Die Abteilungen des WienTourismus

Der WienTourismus ist in fünf Abteilungen und eine Stabsstelle gegliedert. In den folgenden Absätzen werden die Aufgaben der fest bestehenden Einheiten erläutert. Darüber hinaus setzt der WienTourismus bereichsübergreifend aus diesen Abteilungen interne Task Forces ein, um neuen Herausforderungen mit abteilungsübergreifend gebündelten Kräften und Wissen begegnen und rasch auf die neuen Rahmenbedingungen reagieren zu können.

#### 3.1 DESTINATIONS MANAGEMENT: STRATEGISCHE ENTWICKLUNG DER DESTINATION

Destinationsmanagement bedeutet, die Vernetzung lokaler Partner gezielt voranzutreiben, die Zielgruppe Bewohner:innen miteinzubeziehen und die wichtigen strategischen Herausforderungen der kommenden Jahre im Städtetourismus aktiv anzugehen.

Diese Abteilung ist für die Entwicklung der aktuellen Destinationsstrategie, für Markt- und Trendforschung, Statistik und Prognosen ebenso zuständig wie für Befragungen von Gästen und Bewohner:innen. Zu den Aufgaben der Abteilung zählt auch die Organisation von Branchenevents wie der jährlichen Tourismuskonferenz sowie von Weiterbildungsinitiativen wie den „Vienna Experts Clubs“ oder Informationsformaten wie die „Vienna Visitor Economy Series“. Die mehr als 500 Mitglieder des Clubs, vorwiegend Mitarbeiter:innen von Wiener Hotels und Incoming-Reisebüros, werden mittels kostenloser Weiterbildungsangebote laufend zum touristischen Produkt Wien geschult. Das Team „Branchenservices“ der Abteilung ist zentraler Ansprechpartner für Wiens Tourismusbranche, insbesondere für die Beherbergungsbetriebe.

Auch die Weiterentwicklung der „[Vienna City Card](#)“, der offiziellen Gästekarte des WienTourismus, ist Aufgabe dieser Abteilung. Die „Vienna City Card“ bietet zahlreiche Preisvorteile für Wien-Besucher:innen sowie Freifahrt bei den Wiener Linien. Ergänzend dazu können Transfers vom und zum Flughafen sowie Hop on Hop off Touren gebucht werden.

Die Aufgaben des in dieser Abteilung beheimateten [Gästeservices des WienTourismus](#) reichen von der Auskunftserteilung über die Hotelbuchung bis zum Beschwerdemanagement. Vor der Pandemie nutzten rund 850.000 Besucher:innen jährlich quer über alle Kanäle die Services des WienTourismus: per Telefon, E-Mail oder Social Media beim „Wien-Hotels & Info“-Team und persönlich in den verschiedenen Tourist-Infos. 2022 waren es rund 430.000. In der zentralen Tourist-Info am Albertinaplatz erhalten die Gäste persönliche Auskunft in neun sowie Informationsunterlagen in acht Sprachen, bei einem kommerziellen Partner können sie zudem Tickets für Kulturveranstaltungen und Sightseeing-Touren kaufen. Täglich geöffnet ist auch der Info-Schalter des WienTourismus am Flughafen Wien. In den warmen Monaten sind zudem mobile Tourist-Infos – Lastenfahrräder im Wien-Design – im Einsatz, die Gäste wie Wiener:innen außerhalb des ersten Bezirks mit Grätzeltipps versorgen.

### 3.2 BRAND MANAGEMENT: WELTWEITER AUFTRITT DER DESTINATION

Die Abteilung „Brand Management“ ist für die strategische und operative Führung der Marke Wien sowie die Entwicklung der Corporate Identity und deren Implementierung verantwortlich. Hier werden außerdem integrierte, innovative B2C-Kampagnen für das internationale Reisepublikum geplant und mit einem zeitgemäßen Kommunikationsmix umgesetzt. Das zentrale Bild- und Videomanagement, die Produktion von Werbemitteln und Give-Aways sowie Kooperationskampagnen mit strategischen Partnern fallen ebenfalls in den Aufgabenbereich der Abteilung.

Ziel des B2C-Marketings ist es, die [Marke Wien](#) in den Köpfen der Zielgruppe zu verankern und so potenzielle Gäste für eine Reise nach Wien zu begeistern. Dies passiert über 360°-Kommunikationskampagnen ebenso wie datengetriebene Ansprache über digitale Kanäle sowie persönliche Kommunikation und Inspiration via Social Media. Das Team verantwortet zudem das zentrale Bild- und [Videomanagement](#) sowie die Bild-Datenbank [foto.wien.info](#) und Video-Footage-Datenbank [footage.wien.info](#) mit insgesamt rund 1.000 Sujets bzw. einem Terrabyte an Video-Footage in Full HD- und 4K-Auflösung. Der Abteilung obliegt auch die Produktionsabwicklung für sämtliche [Werbe- und Informationsmittel](#) des WienTourismus (Broschüren, Prospekte, Plakate in 8 Sprachen), aber auch Give-Aways von Stofftaschen über Espressotassen bis zu Kochschürzen. Die Akquisition von Inserent:innen ist ein wichtiger Faktor bei der Werbemittelproduktion, durch den die Abteilung die Produktionskosten zahlreicher Publikationen (z.B. Stadtplan in 8 Sprachen) signifikant reduziert.



2016 wurde eine neue [Markenstrategie](#) entwickelt, die auf den Erkenntnissen des Neuromarketings basiert und in Zusammenarbeit mit der Gruppe Nymphenburg/München erarbeitet wurde. Dabei wurde einerseits das Thema „Encouraging Enjoyment“ als Markenkern definiert, andererseits jene fünf „Brand Assets“ – basierend auf einer umfassenden Zielgruppen-Analyse –, die vorrangig für den Erfolg der Destinationsmarke Wien ausschlaggebend sind. Der stärkste davon ist Wiens imperiales Erbe, gefolgt vom Musik- und Kulturangebot, der kulinarischen Kultur, den Aspekten der modernen, lebenswerten Metropole und der guten Balance von städtischem Ambiente und Grünraum. Auf dieser Grundlage steht auch die gemeinsam mit den Werbeagenturen seit zwei sowie Wien Nord Serviceplan entwickelte Werbelinie, mit der der WienTourismus seit Oktober 2016 weltweit auftritt.

Internationale [Zielgruppen](#): In der internationalen Marktbearbeitung konzentriert der WienTourismus seine Aktivitäten darauf, jene potentiellen Wien-Reisenden zu identifizieren und anzusprechen, die für die Qualitätsdestination Wien mit ihrem Premium-Angebot und ihrem Anspruch auf eine nachhaltige Entwicklung begeistert werden können und durch ihre kulturelle Diversität und mit ihrem Verhalten zu den Qualitäten der Stadt beitragen. Auf Basis definierter Qualitätskriterien wurde eine Schnittmenge aus jenen Zielgruppen, für die Wien als Reiseziel besonders relevant ist, und jenen, die den Qualitätskriterien entsprechen, gebildet, die entweder direkt oder über Multiplikator:innen angesprochen werden. Im Rahmen der Limbic Types sind dies „Offene“ und „Performer“ sowie darüberhinaus die Spezialsegmente Luxus, LGBT und Business.

### 3.3 MEDIENHAUS: MEDIALES WIEN-ERLEBNIS VON DER KURATIERUNG BIS ZUR MEDIENARBEIT

In der Abteilung Medienhaus (bestehend aus den Teams Content Creation, Channel Management sowie Internationale Medien) sind Content-Kreation und deren kanalspezifische und mediale Auspielung gebündelt.

Als zentrale Informations- und Inspirationsplattform fungiert die Website [www.wien.info](http://www.wien.info), die sowohl den Gästen als auch Bewohner:innen Wien und das Lebensgefühl dieser Stadt in 12 Sprachen näherbringt. Eine [Online-Buchungsmöglichkeit](#) für Wiens Beherbergungsbetriebe, eine umfassende [Event-Datenbank](#), detaillierte Infos zu den wichtigsten Locations in Wien sowie personalisierte Reisepläne runden das Angebot ab.

2020 wurde mit der App [ivie](#) für iOS und Android ein weiterer innovativer und reichweitenstarker Kanal etabliert. Der digitale City Guide beinhaltet neben mehr als 1.000 Locations auch viele Stadtpaziergänge, eine Event-Datenbank und rund 800 Gastro-Einträge. Zahlen, Daten, Fakten sowie (überraschende und teils kuriose) Stories geben wertvolle Infos zu den Einträgen, den Benutzer:innen auch das andere, unbekanntere Wien näherbringt. Darüber hinaus zeigt die App unter anderem die zu erwartende Besucher:innen-Frequenz der gelisteten Sehenswürdigkeiten. Wer möchte, kann über ivie die Vienna City Card beziehen.

Der [Newsletter](#) des WienTourismus in deutscher und in englischer Sprache hält Wien-Fans auf der ganzen Welt mindestens einmal im Monat am Laufenden.

Die Medienmanager:innen sind Ansprechpartner:innen für internationale Medien und zugleich Gastgeber:innen für internationale Medienvertreter:innen, die vom WienTourismus bei ihren Recherchen in Wien betreut werden. Sowohl Journalist:innen von Print- und Onlinemedien als auch Radio-, TV- und Film-Teams sowie Influencer:innen erhalten so effiziente Unterstützung bei ihren Recherchen und Dreharbeiten. In definierten Märkten werden neue Themen und Wien-Angebote bei Presseveranstaltungen und durch regelmäßige Presseaussendungen präsentiert. Zudem stellt das Medienteam umfangreiche Recherchetexte über zahlreiche Themen von Architektur bis zu Wiener Wein zur Verfügung. Ergebnis der intensiven Medienarbeit sind jährlich rund 3.000 belegte, von WienTourismus initiierte Wien-Reportagen in aller Welt.

Darüber hinaus ist das Medienhaus bei der Content-Erstellung für die Printprodukte des WienTourismus federführend. Vom neuen Magazin [Vienna, Intl.](#) bis zum Stadtplan ist es das Ziel, gleichzeitig informativen, inspirativen und qualitativen hochwertigen Content zu produzieren.

### 3.4 B2B MANAGEMENT

Die Teams Vienna Convention Bureau, International B2B Relations und B2B Marketing Communications vereinen die Expert:innen der Abteilung B2B Management. Aufgabe des Vienna Convention Bureau ist die weltweite Akquisition von Kongressen, Firmentagungen und Incentives sowie die umfangreiche Unterstützung von Meeting-Veranstalter:innen. Das Team International B2B Relations ist Hauptansprechpartner für die Reiseindustrie und agiert als Vermittler zwischen der Wiener und der internationalen Reisebranche. Der Fokus liegt auf der Planung und Organisation von Marketingmaßnahmen für definierte touristische Herkunftsmärkte. Das Team B2B Marketing Communications verantwortet die B2B Kommunikationsinitiativen, die sich an die Bereiche Travel Trade, internationale Mobilität und Meeting Industry richten. Die Marktbearbeitung ist fokussiert auf die Premiumzielgruppe und die Positionierung von Wien vor allem als Kunst- und Kulturmetropole sowie das Vorantreiben des Air- und Railservice Developments und des Luxusreisesegments.

Das Vienna Convention Bureau organisiert regelmäßig Verkaufstouren („Sales Calls“) und repräsentiert die Meeting Destination Vienna auf Fachworkshops und Messen, darunter üblicherweise die IMEX Frankfurt und Las Vegas sowie die IBTM World Barcelona. Vor Ort in Wien betreut es Meeting-Veranstalter:innen im Rahmen von Single-Site-Inspections und Famtrips. Wien ist jährlich auf rund 40 Fachworkshops vertreten, rund 400 Meeting-Veranstalter:innen werden pro Jahr in Wien begrüßt. Auf der Website [vienna.convention.at](http://vienna.convention.at) bietet das VCB umfassende Informationen über die Tagungsmetropole Wien. Darüber hinaus publiziert es den jährlichen Meetings Industry Report sowie die Broschüre „Meeting in Vienna“, die Wiens Vorzüge für Meeting-Veranstalter:innen in fünf Sprachen kompakt zusammenfasst.

2019 wurde ein neues Kommunikationskonzept für die Marke „Meeting Destination Vienna“ konzipiert. Dieses fügt sich harmonisch in die Markenstrategie der Gesamtdestination ein und basiert inhaltlich auf der Servicequalität und Expertise von Wiens Tagungsindustrie. Die kommunikative Leitidee, die sich durch alle Markenelemente zieht, lautet „Wien macht es dir leicht“ – ein Event zu planen, zu organisieren, zu genießen. Die Zielgruppe wird direkt angesprochen – „Meet exceptional perspectives through local eyes“ lautet etwa eine der Botschaften aus Wien. Das Gefühl des sich Treffens und des aufeinander Zugehens wird auch im Claim zusammengefasst, der zugleich eine smarte Ergänzung der Dachmarke Wien ist. „Vienna. Now. Forever“ wurde durch „Meeting Destination Vienna. Now. Together“ erweitert.

Für Wiens Präsenz in den Angeboten der internationalen Reiseindustrie sorgt das Team International B2B Relations. Es repräsentiert Wien jährlich im Zuge von rund 80 Dienstreisen auf Fach- und Publikumsveranstaltungen (Workshops, Messen, Sales Calls...) und organisiert zudem die Teilnahme von Wiener Tourismus-Partnern an vielen dieser Events. Vor Ort in Wien werden pro Jahr rund 700 Repräsentant:innen aus der internationalen Reisebranche betreut. Während der Corona-Krise wurden viele Formate als Online-Veranstaltung durchgeführt, damit mit den internationalen Key Accounts und Multiplikator:innen auch in dieser Ausnahmesituation lückenlos Kontakt gehalten werden konnte.

Zu den Aufgaben der Abteilung zählt auch die Betreuung des „[Vienna Experts Club International](#)“, einem Kund:innenbindungs-Programm für die weltweite Reiseindustrie. Dieser Club umfasst derzeit rund 17.000 Mitglieder aus 90 Ländern.

Die Bearbeitung der Zielgruppe Luxusgast erfolgt durch gezielte Marketingmaßnahmen, durch die Kontakte zu Gatekeepern aufgebaut und Luxusgäste verstärkt auf Wien aufmerksam gemacht werden. WienTourismus ist Mitglied bei den Luxusreise-Netzwerken Virtuoso und Serandipias by Traveller Made.

Im Rahmen der „Air Service Development“-Vereinbarung leisten WienTourismus und Flughafen Wien seit 2016 Pionierarbeit, um neue Direktflüge aus Metropolen weltweit nach Wien zu holen. Die gute Zusammenarbeit war gerade auch während der Covid-Krise als Grundlage für Abstimmungen und gemeinsames Vorgehen in den Märkten essenziell. Ebenso von Bedeutung ist für Nahmärkte das „Rail Service Development“. Hierunter fallen u.a. Kooperationen mit den Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) oder der Deutschen Bahn.

### 3.5 CORPORATE PUBLIC RELATIONS: DIE INSTITUTION IM LICHT DER ÖFFENTLICHKEIT

Wie der WienTourismus selbst in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird, liegt in der Verantwortung der Corporate Public Relations, der Stabsstelle der Geschäftsführung. Aufgabe dieser Stabsstelle ist es, Journalist:innen, Branchen-Vertreter:innen und die Bewohner:innen Wiens

über die Aktivitäten des WienTourismus sowie über touristische Entwicklungen in der Stadt zu informieren und dabei die wirtschaftliche, kulturelle und soziale Bedeutung des Tourismus hervorstreichen.

In regelmäßigen [Presseaussendungen](#) und -konferenzen sowie dem regelmäßigen „[Branchen-Newsletter](#)“ berichtet das Corporate-PR-Team über aktuelle touristische Kennzahlen, Marketing-Highlights, Kongressakquisen und fachspezifische Veranstaltungen. Die Bearbeitung von Medienanfragen, die Gestaltung des jährlichen [Geschäftsberichts](#) sowie die Erstellung von Beiträgen für Fachpublikationen fallen ebenfalls in diesen Bereich.

### 3.6 KAUFMÄNNISCHE SERVICES: ORGANISATORISCHES RÜCKGRAT DES WIEN TOURISMUS

Die Abteilung der Kaufmännischen Services ist als Rückgrat der Organisation für eine Fülle von Bereichen zuständig: von der Personalverwaltung über Controlling und Buchhaltung bis hin zur Organisationsentwicklung, Kooperationen und Regionalpartnerschaften. Auch IT, Logistik und Facility Management sind hier angesiedelt. Ziel der gesamten Abteilung sind reibunglose, auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen zugeschnittene Prozesse, die vor allem durch Digitalisierung und Automatisierung erreicht werden.

wien.info

b2b.wien.info

vienna.convention.at

shaping.wien.info

#ViennaNow

facebook.com/WienTourismus

instagram.com/viennatouristboard

pinterest.at/viennatouristboard/

linkedin.com/company/vienna-tourist-board

linkedin.com/company/vienna-convention-bureau

youtube.com/Vienna

twitter.com/WienInfob2b

WeChat

weibo.com/welcometovienna

ivie.wien.info

Wiener Tourismusverband, Invalidenstraße 6, A-1030 Wien, Tel. +43-1-211 14-0, E-Mail [info@wien.info](mailto:info@wien.info)